Manual de Usuario

Servicio de Ayuda Tecnológica para dispositivos móviles

Introducción

El servicio de Ayuda Tecnológica para Dispositivos Móviles proporciona ayuda para resolver consultas relacionadas con el uso habitual de dispositivos móviles. El servicio se presta de forma telemática, a través de una ventana de diálogo tipo chat que permite establecer la comunicación con nuestros técnicos expertos. Si la consulta lo requiere, podremos gestionar remotamente su dispositivo, previa aceptación por parte del usuario.

Para acceder al servicio es necesario disponer de conexión a Internet y de nuestra innovadora aplicación "Halpp". En caso de que el usuario tenga problemas de conexión, podrá solicitar asistencia por teléfono, siendo el chat la opción recomendada.

A continuación, le indicamos el procedimiento para poder acceder al servicio, así como las instrucciones de descarga e instalación de la aplicación Halpp.

Como utilizar el servicio

Para poder disfrutar del servicio es necesario descargar e instalar una ligera aplicación en el equipo de usuario.

Para descargar la aplicación, deberá seleccionar "Ayuda Tecnológica para Dispositivos Móviles" que figura en el menú izquierdo de la página.

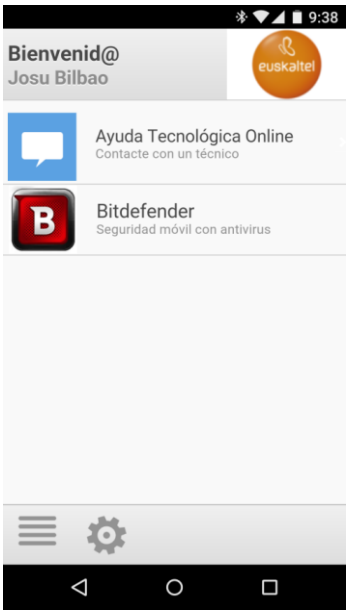
Hola, Josu Bilbao
Ayuda Tecnológica Online
Revisión y Puesta a Punto
Ayuda Tecnológica para Dispositivos Móviles
Solucionamos tus consultas relacionadas con el uso de dispositivos Smartphone y Tablet.
Seguridad y Protección
Ayuda Tecnológica para Dispositivos Móviles
Para comenzar a disfrutar de este servicio debes instalar nuestra aplicación Halpp en tu dispositivo.
Para descargar la aplicación elige la opción que te resulte más cómoda: desde el mercado de aplicaciones, a través de los códigos QR y/o las URLs que te facilitamos a continuación.
IMPORTANTE: antes de acceder al servicio, comprueba que tu dispositivo cumple los requisitos técnicos.
Si encuentras dificultades durante la instalación, solicita ayuda a través del chat del servicio de Ayuda Tecnológica Online.
Tu código de licencia es: josu.bilbao@outlook.com
Android
BlackBerry
iOS

IMPORTANTE: en esta pantalla, le facilitamos su código de licencia, tome nota ya que deberá utilizarlo durante el proceso de instalación. Así mismo, antes de instalar la aplicación, deberá comprobar si su dispositivo cumple los requisitos técnicos.

Para descargar e instalar la aplicación podrá elegir la opción que le resulte más cómoda: desde el mercado de aplicaciones, a través de los códigos QR y/o las URLs facilitadas.

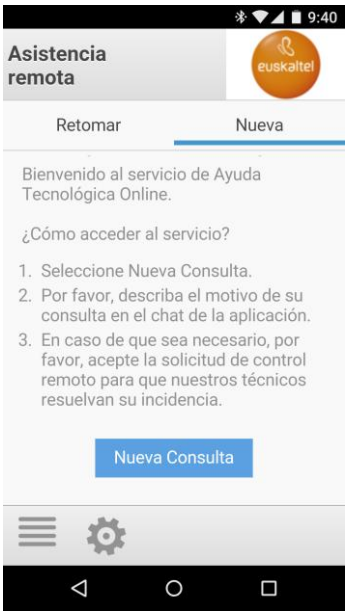
Asistencia Online

Una vez que haya descargado e instalado "Halpp" en su dispositivo, seleccione este servicio desde el menú de la aplicación.

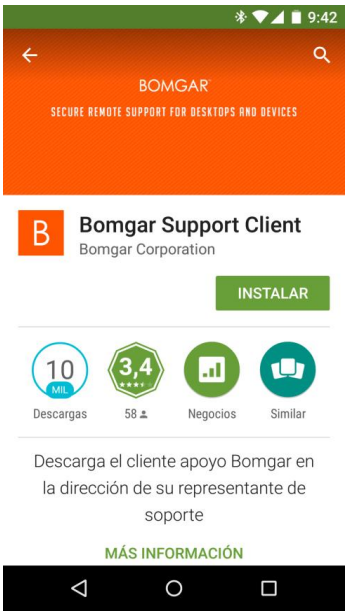


Pulsando sobre Ayuda Tecnológica Online, aparecerá una pantalla con dos opciones:

- Nueva Consulta: deberá seleccionar esta opción si desea realizar una nueva consulta a nuestros técnicos.
- Retomar Consulta: deberá seleccionar esta opción si desea solicitar asistencia sobre una incidencia abierta con anterioridad y que esté pendiente de resolución.

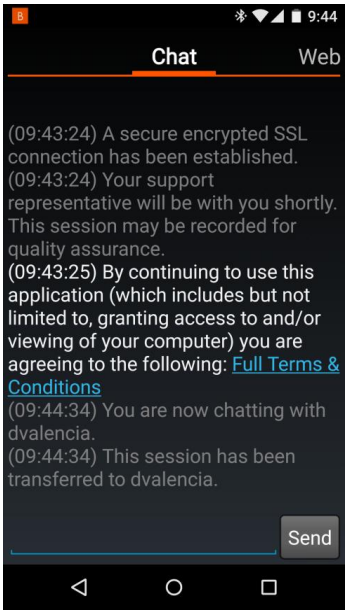

9:40
Asistencia remota
euskaltel
Retomar
Nueva
Bienvenido al servicio de Ayuda Tecnológica Online.
¿Cómo acceder al servicio?
1. Seleccione Nueva Consulta.
2. Por favor, describa el motivo de su consulta en el chat de la aplicación.
3. En caso de que sea necesario, por favor, acepte la solicitud de control remoto para que nuestros técnicos resuelvan su incidencia.
Nueva Consulta

IMPORTANTE: la primera vez que realice una consulta será necesario descargar e instalar la aplicación llamada "Bomgar" que permite la prestación de este servicio; se abrirá automáticamente la página del mercado de aplicaciones desde donde podrá descargar e instalar dicha aplicación en pocos segundos.



Una vez que haya instalado esta aplicación, deberá regresar a la aplicación de Halpp e iniciar una consulta.

A continuación, se abrirá una ventana de diálogo tipo chat; por favor, describa el motivo de su consulta y nuestros técnicos le ayudarán a resolverlo inmediatamente.


9:44
Chat
Web
(09:43:24) A secure encrypted SSL connection has been established.
(09:43:24) Your support representative will be with you shortly. This session may be recorded for quality assurance.
(09:43:25) By continuing to use this application (which includes but not limited to, granting access to and/or viewing of your computer) you are agreeing to the following: Full Terms & Conditions
(09:44:34) You are now chatting with dvalencia.
(09:44:34) This session has been transferred to dvalencia.
Send

Antivirus

En caso de disponer de un dispositivo móvil con Android, también podrá descargar de forma totalmente gratuita de un antivirus para su dispositivo. Dispondrá de licencias para hasta 4 dispositivos móviles.

En la web de Euskaltel dispone del manual correspondiente a todas las funciones y ventajas que le proporciona el antivirus Bit Defender.